Vol. 11, No 2, Autumn & Winter 2022 ISSN(Print): 2251-6344 ISSN(Online): 2538-4112

Library and Information Science Research

https://Infosci.um.ac.ir

Research Article DOI: 10.22067/infosci.2021.67067.0 OPEN ACCESS

The Relationship between Librarians' Information Literacy and Their Ability to Communicate in Academic Libraries

Gholamhossein Jahangeer[1], Sakine Karimi[2], Leili Seifi[3]

Recived: 7/11/2020 Accepted: 8/6/2021

Abstract

Introduction: Today, the ability to establish effective communication and information literacy is one of the librarians’ employment requirements. In libraries with using appropriate information literacy and the ability to communicate properly with users, librarians can play an important role in raising their information needs. Therefore all of these categories are necessary.

Methodology: The present study is descriptive-correlative in terms of its purpose. Data were collected from a sample of 130 people by simple random sampling. The statistical population of the study included librarians of the libraries of Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad's Islamic Azad University (Number, 163), as well as librarians of the Birjand University libraries and Islamic Azad University of Birjand (Number, 25) who were full-time at the time of the research (2018). Data were gathered using two questionnaires: Nikpour, Landscape and Rajaee Nejad (2012) with a reliability coefficient of 94 percent and communication skills of Rahnama Librarians (2012) with a reliability coefficient of 73 percent.

Findings: Findings indicate that there is a positive and significant relationship between information literacy and librarian communication skills and the amount of communication skills and information literacy of librarians in Mashhad and Birjand cities did not differ. There was a positive and significant relationship between all aspects of "information literacy" including identifying information needs, locating information, evaluating information, and efficient use of information and communication skills of librarians.

Conclusion: The results reveal that the level of communication skills and information literacy of librarians and non-specialists are not the same. Also, demographic characteristics (gender, level of education, and service record) did not play a role in librarians' information literacy and communication skills.

Keywords: Information Literacy, Communication Skills, Librarians, Academic Libraries.

Citation: Jahangir, G., Karimi, S., Seifi, L. (2022). The Relationship between Librarians' Information Literacy and Their Ability to Communicate in Academic Libraries. Library and Information Science Research, 11(2), 312-333. doi: 10.22067/infosci.2021.67067.0

1. Assistant Professor, Dept. Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran.
2. Master Student, Dept. Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran
3. Assoicate Professor, Dept. Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran. (Corresponding Author), Email: Leili.seifi@birjand.ac.ir

پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی

https://infosci.um.ac.ir

مقاله پژوهشی	DOI: 10.22067/infosci.2021.67067.0	دسترسی آزاد

رابطه سواد اطلاعاتی با توانایی برقراری ارتباط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی

غلامحسین جهانگیر[۱]، سکینه کریمی[۲]، لیلی سیفی[۳]

تاریخ دریافت: ۹۹/۸/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۳/۱۸

چکیده

مقدمه: امروزه توانایی برقراری ارتباط مؤثر و سواد اطلاعاتی از الزامات اشتغال کتابداران در کتابخانه‌هاست. کتابداران شاغل در کتابخانه‌ها بـا برخورداری از سواد اطلاعاتی مناسب و توانایی برقراری ارتباط شایسته با کاربران می‌توانند نقش مهمی در مرتفع نمودن نیازهای اطلاعاتی آنان داشته باشند. بنابراین بررسی این مقوله‌ها ضروری است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی، از نوع توصیفی-همبستگی است. داده‌ها از نمونه‌ای به تعداد ۱۳۰ نفر به‌روش تصادفی ساده گردآوری شد. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، علوم پزشکی مشهد و آزاد اسلامی مشهد (۱۶۵ نفر) و همچنین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه بیرجند، علوم پزشکی بیرجند و آزاد اسلامی بیرجند (۲۵ نفر) بودند که به‌صورت تمام‌وقت در زمان انجام پژوهش (سال ۱۳۹۷) مشغول ارائه خدمت بودند. به‌منظور گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه سواد اطلاعاتی نیک‌پور، منظری توکلی و رجائی‌نژاد (۱۳۹۱) با ضریب پایایی ۹۴ درصد و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران رهنما (۱۳۹۱) با ضریب پایایی ۷۳ درصد استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌ها حاکی از آن بود بین سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ و میزان مهارت‌های ارتباطی و سواد اطلاعاتی کتابداران شهرهای مشهد و بیرجند با هم تفاوتی نداشت. همچنین بین تمام ابعاد «سواد اطلاعاتی» شامل تشخیص نیاز اطلاعاتی، مکان‌یابی اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و استفاده مؤثر از اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی کتابداران، رابطه مثبت و معناداری وجود داشت.

نتیجه: نتایج آشکار ساخت میزان مهارت‌های ارتباطی و سواد اطلاعاتی کتابداران متخصص و غیرمتخصص با هم تفاوتی ندارد. همچنین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سطح تحصیلات و سابقه خدمت) نقشی در سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران نداشت.

کلیدواژه‌ها: سواد اطلاعاتی، مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاهی.

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند؛ hjahangeer@birjand.ac.ir

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند؛ S.karimi6072@birjand.ac.ir

۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، (نویسنده مسئول)؛ Leili.seifi@birjand.ac.ir

مقدمه

یکی از عوامل مهمی که در سرنوشت هر فرد یا سازمان حائز اهمیت است و آنها را در رسیدن به اهداف یاری می‌کند کیفیت ارتباط آنها با افرادی است که با آنها سروکار دارند (مزینانی، کامکار و منشئی، ۱۳۹۳). به‌همین ترتیب کیفیت ارتباط برای کتابخانه‌ها هم لازم و اساسی است. از سوی دیگر ظهور عصر اطلاعات، یکی از چالش‌هایی است که امروزه جوامع مختلف را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. رشد غیرقابل‌پیش‌بینی فناوری اطلاعات در حوزه ذخیره، بازیابی، سازماندهی و دسترسی به اطلاعات از ویژگی‌های مهم عصر حاضر است بنابراین داشتن سواد اطلاعاتی ضروری و مهم است (نظری، ۱۳۸۵).

کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی برای دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان و نیز پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان خود باید از ابزارهای بازیابی و جست‌وجوی اطلاعات آگاه باشند و آن‌ها را بشناسند، برای انجام چنین کاری تسلط کامل بر سواد اطلاعاتی ضروری است (Bandura, 1999). از طرفی کسب و ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران امکان دارد اثربخشی کتابخانه را بالا ببرد، کتابدار را می‌توان به‌عنوان پلی ارتباطی میان منابع و نظام اطلاعاتی در یک‌سو و مراجعه‌کننده در سوی دیگر دانست، فردی که علاوه بر دانش تخصصی و به‌کارگیری سواد اطلاعاتی، مهارت‌های ارتباطی مناسب را به هنگام رویارویی با مراجعه‌کننده دارا بوده و می‌تواند نقش بسیار مهمی در جلب کاربر به کتابخانه و تضمینی برای تداوم پایدار ارتباطش با کتابخانه داشته باشد (رهنما، ۱۳۹۱).

در کتابخانه‌ها فراهم‌آوری و گردآوری بهترین و مناسب‌ترین منابع در صورتی برای مراجعه‌کنندگان ثمربخش خواهد بود که در فضای ارتباطی مناسب در اختیار مراجعه‌کننده قرار گیرد و این امر بستگی به روش‌هایی دارد که در کتابخانه برای برقراری ارتباط مؤثر از سوی کتابداران ایجاد می‌شود تا عملکرد ارتباطی کتابخانه را بهبود بخشد (امینی، ۱۳۸۹).

استفاده آگاهانه از مهارت‌های ارتباطی و استقرار الگوی ارتباطی مناسب و اثربخش در فرایندهای کتابخانه نقش زیادی دارد و نیاز به برخورداری از مهارت‌های ارتباطی، مهم‌ترین ویژگی است که هر کتابدار باید در عصر اطلاعات دارا باشد. منظور از مهارت‌های ارتباطی، مجموعه‌ای از رفتارهایی است که نوع و کیفیت ارتباط شخص با شخص دیگر را مشخص می‌کند (مهدوی، کشاورزیان و شاپوری، ۱۳۹۴). از مهم‌ترین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی مؤلفه درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی است. مهارت‌های کلامی شامل یادآوردن، اجتناب از تشخیص قبل از موعد، انعکاس کلامی احساسات، بازگویی یا نقل محتوی، استفاده از مشوق‌ها، ختم مقبول مذاکره، اظهارنظر و پیشنهاد و پرسش‌های باز است. مهارت‌های غیرکلامی

نیز شامل برخورد چشم‌ها، اشارات و حرکات، حالت راحت جسمانی و حالت چهره و لحن صدا است (رهنما، ۱۳۹۱).

صلاحیت کتابداران به استناد متون، مجموعه‌ای از «دانش، مهارت و نگرش» است. منظور از دانش داشتن اطلاعات، مهارت توانایی استفاده مؤثر از دانش، و در نهایت نگرش رویکرد ذهنی و عاطفی به آنان است (Peyvand Robati & Singh, 2013). بنابراین بهبود رفتارهای ارتباطی کتابداران می‌تواند موجب ارتقا و بهبود رضایتمندی مراجعه‌کننده از تعامل با کتابدار شود (رهنما، فتاحی و دیانی، ۱۳۹۳). کتابداران باید با درک درست از اهمیت نقش خود و تلفیق کردن مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی، مهارت فناوری اطلاعات، مهارت سواد اطلاعاتی و دیگر مهارت‌ها به‌گونه‌ای مؤثر کاربران را به نتیجه مطلوب برسانند (کاشی، نوکاریزی و صنعت‌جو، ۱۳۹۶). چگونگی ارتباط مراجعه‌کننده با کتابخانه و به‌دنبال آن کتابدار در میزان موفقیت و یا عدم‌موفقیت ارائه خدمات مؤثر است؛ چراکه مراجعه به کتابخانه و استفاده از آن مستلزم وجود نوعی فرایند ارتباط است (رهنما، فتاحی و دیانی، ۱۳۹۳). از این‌رو شناخت فرایند ارتباط در کتابخانه‌ها و سنجش مهارت‌های ارتباطی کتابداران ضروری به نظر می‌رسد.

اهمیت کتابداران متخصص در ارائه خدمات مناسب واقعیتی غیرقابل‌انکار است و کتابداران علاوه بر داشتن دانش تخصصی، نیازمند کسب مهارت‌هایی چون برقراری ارتباط مناسب، گوش کردن به مراجعه‌کننده، تشخیص درست نیاز اطلاعاتی، قدرت تجزیه‌وتحلیل نیاز، توان برقراری ارتباط بین نیاز مراجعه‌کننده و منابع اطلاعاتی و در نهایت دادن پاسخ صحیح به مراجعه‌کننده هستند که همگی این مهارت‌ها از مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی است (رهنما، فتاحی و دیانی، ۱۳۹۳). پژوهش‌های متعددی از جمله امینی (۱۳۸۹)، کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۸۹)، اشرفی‌ریزی، امرایی، بهرامی، پاپی و سموعی (۱۳۹۱)، (رهنما، فتاحی و دیانی، ۱۳۹۳)، فریت و مارسینک[1] (۲۰۰۵)، یوسف[2] (۲۰۱۱)، ییلدیز[3] (۲۰۱۲)، گیرولیموزو کونزتا[4] (۲۰۰۸)، یانگ[5] (۲۰۰۹)، گرولیموس، مالیاری و لاکوویدیس[6] (۲۰۱۵) در راستای ارتباطات مؤثر در کتابخانه‌ها صورت گرفته است و همگی بر ضرورت توانایی برقراری ارتباط مؤثر کتابداران با مراجعان، توانایی راهنمایی مراجعان و توانایی برقراری ارتباط مؤثر با همکاران کتابخانه و همچنین دانش تخصصی تأکید کرده‌اند.

1. Feret & Marcinek
2. Yusuf
3. Yildiz
4. Gerolimos & Konsta
5. Young
6. Gerolimos, Malliari & Iakovidis

علاوه بر این، با توجه به گسترش مستمر منابع اطلاعاتی که از چالش‌های عصر حاضر است و اطلاعات تنها در زمانی مفید واقع خواهد شد که توانایی دستیابی به آن وجود داشته باشد. بنابراین داشتن سواد اطلاعاتی یا همان درک درست نیازهای اطلاعاتی، شناختن ابزارهای دسترسی به اطلاعات و ارزیابی اطلاعات ضروری است (نصیری‌پور، نوکاریزی و تجعفری، ۱۳۹۵). برخورداری کتابداران از مهارت‌های سواد اطلاعاتی مناسب در کنار داشتن مهارت‌های برقراری ارتباط برای کتابخانه‌ها یک ضرورت است، چراکه از جمله افرادی که موجودیت اجتماعی و شغلی آنان در گرو داشتن سواد اطلاعاتی است، کتابداران کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی هستند (عبدالهی و جوکار، ۱۳۹۳). کتابداران ازجمله گروه‌هایی هستند که سواد اطلاعاتی در متن کار آنان قرار دارد و به‌نوعی، از کاربران و اشاعه دهندگان این مهارت محسوب می‌شوند (برجیان و خسروی، ۱۳۹۱).

اصطلاح سواد اطلاعاتی برای نخستین بار توسط ژورکوفسکی در سال ۱۹۷۴ مطرح شد و از آن زمان تاکنون در حوزه سواد اطلاعاتی استانداردها و مدل‌های زیادی تدوین شده (شعبانی، زمانی، عابدی لنجی و سلیمانی، ۱۳۹۳). سواد اطلاعاتی شامل شناخت نیاز اطلاعاتی، کسب اطلاعات از منابع معتبر، ارزیابی منتقدانه و استفاده درست از اطلاعات است که در نتیجه بستری مناسب برای تصمیم‌گیری فراهم می‌کند تا کتابدار به‌وسیله آن بتواند هر چه بیشتر نیاز کاربران را رفع کند (بازبین، چشمه‌سهرابی و مرادی، ۱۳۹۲).

در ارتباط با مفهوم سواد اطلاعاتی تعاریف گوناگونی ارائه شده است، در واقع قابلیت برخورداری از سواد اطلاعاتی شامل تشخیص نیاز اطلاعاتی، مکان‌یابی اطلاعات، ارزیابی، استفاده مؤثر از اطلاعات است همان‌طور که پژوهش حاضر نیز به این چهار مؤلفه پرداخته است. در مجموع سواد اطلاعاتی شامل مهارت‌هایی است که موجب استفاده مؤثر از اطلاعات می‌شود (محمدی، ۱۳۹۳).

اگرچه پژوهش‌های متعددی به موضوع‌های مهارت‌های ارتباطی و سواد اطلاعاتی به‌صورت مجزا به‌منظور حل مسائل مربوط به حوزه کتابخانه‌ها پرداخته‌اند اما با وجود اینکه به نظر می‌رسد، وابستگی‌هایی میان مهارت‌های ارتباطی و سواد اطلاعاتی موجود باشد، شواهد علمی کافی که این دو مفهوم را باهم به شکلی که در پژوهش حاضر مطرح است، مورد بررسی قرار نداده است. همچنین با توجه به اینکه کتابداران که سطح سواد اطلاعاتی کافی داشته باشند در برقراری ارتباط با مراجعین از اعتمادبه‌نفس بیشتری برخوردار بوده و می‌توانند تعامل مناسب‌تری برقرار نمایند. همان‌طور که کتابدارانی که از دانش و مهارت‌های لازم بی‌بهره‌اند، سعی می‌کنند از مواجهه با کاربران خود را پنهان نمود و تا جای ممکن از برقراری ارتباط با مراجعان سرباز می‌زنند (دیانی، ۱۳۹۴).

از این‌رو با توجه به نکات ذکر شده و همچنین با توجه به ضرورت به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مناسب در مواجهه با کاربران و اهمیت نقش بسیار حساس کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در مرتفع نمودن نیازهای آموزشی و پژوهشی دانشجویان، استادان و پژوهشگران از یک‌سو و حجم گسترده اطلاعات، پراکندگی و تولید آن در حوزه‌های گوناگون و ضرورت برخورداری کتابداران از سواد اطلاعاتی از سوی دیگر نیازمند مطالعه در زمینه وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و سنجش عوامل تأثیرگذار در برقراری ارتباط مؤثر از جمله سواد اطلاعاتی خواهیم بود، بنابراین توجیه لازم را برای انجام این پژوهش فراهم می‌نماید که چه رابطه‌ای میان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی با سواد اطلاعاتی آنان وجود دارد؟ بر این اساس پژوهش حاضر با هدف سنجش نقش سواد اطلاعاتی و ارتباط آن با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرهای بیرجند و مشهد مورد مطالعه قرار گرفت.

سؤال‌های پژوهش

۱) آیا میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دو شهر بیرجند و مشهد با هم متفاوت است؟

۲) آیا میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دو شهر بیرجند و مشهد با هم متفاوت است؟

فرضیه‌های پژوهش

۱) بین سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی با مهارت‌های ارتباطی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲) بین هریک از ابعاد سواد اطلاعاتی (تشخیص نیازهای اطلاعاتی، مکان‌یابی اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و استفاده مؤثر از اطلاعات) با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد.

۳) بین هریک از ابعاد مهارت‌های ارتباطی (مهارت‌های کلامی و مهارت‌های غیرکلامی) با سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد.

۴) سواد اطلاعاتی کتابداران متخصص با کتابداران غیرمتخصص در کتابخانه‌های دانشگاهی تفاوت دارد.

۵) مهارت‌های ارتباطی کتابداران متخصص با کتابداران غیرمتخصص در کتابخانه‌های دانشگاهی تفاوت دارد.

۶) سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی پیش‌بینی‌کننده مهارت‌های ارتباطی آنان است.

نوع و روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی از نوع توصیفی است که به شیوه همبستگی انجام شد. در پژوهش حاضر، رابطه هر یک از ابعاد سواد اطلاعاتی (شامل تشخیص نیازهای اطلاعاتی، مکان‌یابی اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و استفاده مؤثر از اطلاعات) با مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران (شامل درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی) در کتابخانه‌های دانشگاهی شهرهای مشهد و بیرجند مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های فردوسی مشهد، علوم پزشکی مشهد و دانشگاه آزاد اسلامی مشهد و همچنین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های بیرجند، علوم پزشکی بیرجند و آزاد اسلامی بیرجند بودند که به‌صورت تمام‌وقت در زمان انجام پژوهش (سال ۹۷) مشغول ارائه خدمت بودند. بر اساس آمار به‌دست آمده، حجم کل جامعه آماری، ۱۸۸ نفر (کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر مشهد، ۱۶۳ نفر و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر بیرجند، ۲۵ نفر) بودند (جدول ۱).

جدول ۱. حجم جامعه آماری به تفکیک کتابخانه‌ها

کتابخانه	تعداد کتابداران
دانشگاه فردوسی مشهد	۱۰۱
دانشگاه علوم پزشکی مشهد	۳۷
دانشگاه آزاد اسلامی مشهد	۲۵
دانشگاه بیرجند	۱۲
دانشگاه علوم پزشکی بیرجند	۱۰
دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند	۳

برای جمع‌آوری اطلاعات، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. حجم نمونه پژوهش بر اساس جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۱۲۳ نفر تعیین شد. اما به‌منظور جلوگیری از ریزش احتمالی، تعداد ۱۳۰ نفر از میان کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهرهای مشهد و بیرجند انتخاب شدند و به‌عنوان نمونه پژوهش مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفتند.

برای گردآوری اطلاعات، از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه شامل سه بخش مجزا بود. در بخش نخست، اطلاعات جمعیت‌شناختی کتابداران، بخش دوم مربوط به پرسش‌هایی بود، که بر اساس مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی برای سنجش سواد اطلاعاتی کتابداران (نیک‌پور، منظری توکلی و رجائی‌نژاد، ۱۳۹۱) و بخش سوم بر اساس پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران (رهنما،۱۳۹۱) طراحی شده است. پرسشنامه سواد اطلاعاتی شامل ۳۵ گویه است که با استفاده از طیف ۵ ارزشی لیکرت (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم)

و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران (رهنما، ۱۳۹۱) مشتمل بر ۳۴ گویه در طیف ۵ ارزشی لیکرت (همیشه تا هرگز) طراحی شد.

به‌منظور تعیین روایی پرسشنامه سواد اطلاعاتی و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران از روش اعتبار محتوا (نظرات متخصصان) استفاده شده است و به‌منظور اطمینان از پایایی برای پرسشنامه سواد اطلاعاتی از روش تکرار آزمون و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آن در پژوهش نیک‌پور، منظری توکلی و رجائی‌نژاد (۱۳۹۱)، ۸۶ درصد و در پژوهش محمدی (۱۳۹۳)، ۹۳ درصد محاسبه و گزارش شده است. پایایی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران را رهنما (۱۳۹۱) از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و ضریب آن‌را ۸۶ درصد به‌دست آورده است. به‌منظور اطمینان بیشتر در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ مجدد سنجیده شد و برای پرسشنامه سواد اطلاعاتی ۹۴ درصد و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کتابداران ۷۳ درصد به‌دست آمد. در پژوهش حاضر برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی (شاخص‌های مرکزی و پراکندگی) و استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی گروه‌های مستقل و رگرسیون چندگانه) استفاده شد. برای این منظور نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس[1]، مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

قبل از تعیین نوع آزمون مورد استفاده به‌خصوص در آزمون‌های مقایسه‌ای لازم است از نرمال بودن متغیرها مطمئن شویم. در این پژوهش، برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش، از شاخص‌های چولگی و کشیدگی برای تمام متغیرها استفاده شد که اگر چولگی و کشیدگی بین ۲ و ۲- باشد داده‌ها نرمال است که نتایج آن در جدول (۲) گزارش گردید.

جدول ۲. نتایج آزمون توزیع نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیرها	چولگی	کشیدگی	وضعیت
توانایی تشخیص نیاز اطلاعاتی	۰/۱۶	-۰/۲۲	نرمال
توانایی مکان‌یابی اطلاعات	۰/۱۳	۰/۰۷	نرمال
توانایی ارزیابی اطلاعات	۰/۱۹	۰/۲۸	نرمال
توانایی استفاده از اطلاعات	۰/۴۹	۰/۱۳	نرمال
مهارت‌های کلامی	۰/۴۵	-۰/۱۳	نرمال

1. Spss

مهارت‌های غیرکلامی	۰/۰۵-	۰/۵۷	نرمال
سواد اطلاعاتی کتابداران	۰/۳۰	۰/۳۵	نرمال
مهارت‌های ارتباطی کتابداران	۰/۴۸	۰/۴۱	نرمال

سؤال اول: آیا میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دو شهر بیرجند و مشهد با هم متفاوت است؟

برای بررسی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران بر حسب شهر محل خدمت آنان، از آزمون t مستقل استفاده شد و نتایج آزمون و آماره‌های توصیفی در جدول (۳) آمده است.

جدول ۳. آماره‌های توصیفی سواد اطلاعاتی کتابداران و آزمون t مستقل بر حسب شهر محل خدمت

متغیر	شهر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	همگنی واریانس‌ها	t	df	P
سواد اطلاعاتی	مشهد	۱۰۷	۱۳۳/۵۴	۱۵/۶۵	۰/۰۷۲	۰/۴۲۹-	۱۲۸	۰/۶۶۸
	بیرجند	۲۳	۱۳۵/۱۷	۲۰/۲۷				

نتایج به‌دست آمده (t=-۰/۴۲۹) و سطح معنی‌داری (P=۰/۶۶۸) مندرج در جدول (۳)، نشان داد بین سواد اطلاعاتی کتابداران بر حسب شهر محل خدمت آنان، تفاوت معناداری وجود نداشت.

سؤال دوم: آیا میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دو شهر بیرجند و مشهد با هم متفاوت است؟

برای بررسی میزان مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب شهر محل خدمت آنان، از آزمون t مستقل استفاده شد و نتایج این بررسی در جدول (۴) ارائه گردید.

جدول ۴. آماره‌های توصیفی و آزمون t مستقل مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب شهر محل خدمت

متغیر	شهر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	همگنی واریانس‌ها	t	Df	P
مهارت‌های ارتباطی	مشهد	۱۰۷	۱۲۵/۶۱	۱۰/۳۵	۰/۳۸۰	۰/۷۱۶-	۱۲۸	۰/۴۷۵
	بیرجند	۲۳	۱۲۷/۳۵	۱۱/۵۹				

نتایج (t=-۰/۷۱۶) و سطح معنی‌داری (P=۰/۴۷۵) مندرج در جدول (۴) نشان داد، بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب شهر محل خدمت آنان، تفاوت معناداری وجود نداشت.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

با تکیه بر مباحث مطرح در قسمت مبانی نظری، پیش‌بینی شد بین سواد اطلاعاتی کتابداران و توانایی برقراری ارتباط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه وجود داشته باشد. بنابراین، فرضیه‌های زیر تدوین و مورد آزمون قرار گرفت.

فرضیه اول: بین سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی با مهارت‌های ارتباطی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای اطلاع از وجود هرگونه رابطه معناداری بین سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرهای مشهد و بیرجند، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون در جدول (۵) نمایش داده شده است.

جدول ۵. ضریب همبستگی بین سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران

متغیر	مهارت‌های ارتباطی			
	تعداد	R	P	معنادار؟
سواد اطلاعاتی	۱۳۰	۰/۳۲۹	۰/۰۰۰	بلی

با توجه به نتایج آزمون همبستگی (r=۰/۳۲۹) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰) مندرج در جدول (۵)، رابطه بین سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های مشهد و بیرجند مثبت و معنی‌دار بود. بنابراین فرضیه اول تأیید شد.

فرضیه دوم: بین هریک از ابعاد سواد اطلاعاتی (تشخیص نیازهای اطلاعاتی، مکان‌یابی اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و استفاده مؤثر از اطلاعات) با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد.

به‌منظور بررسی همبستگی بین مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های شهر مشهد و بیرجند، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون در جدول (۶) نمایش داده شده است.

جدول ۶. ضرایب همبستگی بین ابعاد سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران

	مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی	تعداد	R	p	معنادار؟
مهارت‌های ارتباطی	تشخیص نیاز اطلاعاتی	۱۳۰	۰/۲۸۰	۰/۰۰۱	بلی
	مکان‌یابی اطلاعات	۱۳۰	۰/۲۷۱	۰/۰۰۲	بلی
	ارزیابی اطلاعات	۱۳۰	۰/۳۰۴	۰/۰۰۰	بلی
	استفاده مؤثر از اطلاعات	۱۳۰	۰/۲۶۶	۰/۰۰۲	بلی

همان‌گونه که در جدول (۶) ملاحظه می‌گردد، بین تمام ابعاد سواد اطلاعاتی شامل تشخیص نیاز اطلاعاتی (با ضریب ۰/۲۸۰ =r و سطح معنی‌داری P=۰/۰۰۱)، مکان‌یابی اطلاعات (با ضریب r=۰/۲۷۱ و سطح معنی‌داری P=۰/۰۰۲)، ارزیابی اطلاعات (با ضریب ۰/۳۰۴ =r و سطح معنی‌داری P=۰/۰۰۰)، استفاده مؤثر از اطلاعات (با ضریب r=۰/۲۶۶ و سطح معنی‌داری P=۰/۰۲) با مهارت‌های ارتباطی کتابداران در سطح ۰/۰۵ رابطه مثبت و معناداری وجود داشت. بنا بر نتایج به‌دست‌آمده، فرضیه دوم تأیید گردید.

فرضیه سوم: بین هریک از ابعاد مهارت‌های ارتباطی کتابداران (مهارت‌های کلامی و مهارت‌های غیرکلامی) با سواد اطلاعاتی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

به‌منظور بررسی همبستگی بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های شهر مشهد و بیرجند، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون در جدول (۷) ارائه گردید.

جدول ۷. ضرایب همبستگی بین سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران

	مهارت‌های ارتباطی	تعداد	r	p	معنادار؟
سواد اطلاعاتی	مهارت‌های کلامی	۱۳۰	۰/۲۴۲	۰/۰۰۶	بلی
	مهارت‌های غیرکلامی	۱۳۰	۰/۳۷۹	۰/۰۰۰	بلی

نتایج جدول (۷) نشان داد، بین مهارت‌های ارتباطی شامل مهارت‌های کلامی (با ضریب r=۰/۲۴۲ و سطح معنی‌داری P=۰/۰۰۶) و مهارت‌های غیرکلامی (با ضریب r=۰/۳۷۹ و سطح معنی‌داری P=۰/۰۰۰)، با سواد اطلاعاتی کتابداران در سطح ۰/۰۵ رابطه مثبت و معناداری وجود داشت.

فرضیه چهارم: سواد اطلاعاتی کتابداران متخصص با غیرمتخصص در کتابخانه‌های دانشگاهی تفاوت دارد.

به‌منظور بررسی وجود تفاوت معنادار بین سواد اطلاعاتی کتابداران متخصص با غیرمتخصص در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر مشهد و بیرجند، از آزمون تی گروه‌های مستقل استفاده و نتایج آن در جدول (۸) ارائه شد.

جدول ۸. نتایج آزمون تی مستقل برای مقایسه میانگین سواد اطلاعاتی کتابداران متخصص با غیرمتخصص

متغیر	رشته تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	همگنی واریانس‌ها	t	df	P
سواد اطلاعاتی	کتابداری	۱۰۹	۱۳۴/۱۹	۱۶/۴۷	۰/۹۳۸	۰/۵۶۹	۱۲۸	۰/۵۷۱
	غیر کتابداری	۲۱	۱۳۱/۹۵	۱۶/۸۳				

مندرجات جدول (۸) حاکی است با توجه به نتایج به‌دست آمده (t=۰/۵۶۹) و سطح معنی‌داری

(P=۰/۵۷۱)، بین سواد اطلاعاتی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی آنان، تفاوت معناداری وجود نداشت.

فرضیه پنجم: مهارت‌های ارتباطی کتابداران متخصص با غیرمتخصص در کتابخانه‌های دانشگاهی تفاوت دارد.

به‌منظور بررسی وجود تفاوت معنادار بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران متخصص با غیرمتخصص کتابخانه‌های شهر مشهد و بیرجند از آزمون تی گروه‌های مستقل استفاده و نتایج آن در جدول (۹) ارائه شد.

جدول ۹. نتایج آزمون تی مستقل برای مقایسه میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران متخصص با غیرمتخصص

متغیر	رشته تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	همگنی واریانس‌ها	t	df	p
مهارت‌های ارتباطی	کتابداری	۱۰۹	۱۲۵/۸۰	۱۰/۴۹	۰/۵۱۰	-۰/۲۶۵	۱۲۸	۰/۷۹۲
	غیر کتابداری	۲۱	۱۲۶/۴۷	۱۱/۱۵				

(P=۰/۷۹۲)، بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی آنان، تفاوت معناداری وجود نداشت.

فرضیه ششم: سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی پیش‌بینی‌کننده مهارت‌های ارتباطی آنان است.

به‌منظور آزمودن این فرضیه از رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شد. در این فرضیه مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین و متغیر مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شدند و نتایج آن در جداول ۱۰، ۱۱، ۱۲ و ۱۳ ارائه گردید.

با توجه به نتایج جدول (۱۰)، بین متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک همبستگی وجود داشت و از نظر آماری در سطح ۰/۰۵ معنادار بود. در جدول (۱۰)، مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی واردشده به معادله و روش انجام آزمون نمایش داده شده است.

جدول ۱۰. متغیرهای واردشده به معادله رگرسیون همزمان

مؤلفه‌های باقی‌مانده	متغیر حذف‌شده	روش
توانایی تشخیص نیاز اطلاعاتی توانایی مکان‌یابی اطلاعات توانایی ارزیابی اطلاعات توانایی استفاده از اطلاعات	-------	همزمان

جدول ۱۱. خلاصه مدل رگرسیون چندگانه همزمان

R	2R	اصلاح شده R2	خطای استاندارد
۰/۳۳	۰/۱۱	۰/۰۸	۱۰/۱۱

نتایج جدول (۱۱) نشان داد مقدار ضریب تعیین (R2) در مدل مذکور برابر با ۰/۱۱ بود. به این معنی که ۱۱ درصد از تغییرات متغیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران توسط مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی کتابداران پیش‌بینی می‌شود.

جدول ۱۲. تحلیل واریانس ANOVA در رگرسیون همزمان

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	P
رگرسیون	۱۵۹۱/۹	۴	۳۹۷/۹	۳/۸۸	۰/۰۰۰
باقی‌مانده	۱۲۷۹۴/۱	۱۲۵	۱۰۲/۳		
کل	۱۴۳۸۶/۰	۱۲۹			

یافته‌های جدول (۱۲) حاکی است با توجه به نتایج آزمون تحلیل واریانس (f=۳/۸۸) و سطح معناداری (p=۰/۰۰۰) مدل رگرسیون اجراشده به‌طور معناداری تغییرات متغیر ملاک (مهارت‌های ارتباطی کتابداران) را پیش‌بینی می‌کند و حکایت از تأیید مدل رگرسیونی داشت.

جدول ۱۳. ضریب تأثیر متغیرها در رگرسیون همزمان

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	t	p
	B	خطای استاندارد	Beta		
مقدار ثابت	۹۵/۸۳	۸/۳۱		۱۱/۵۳	۰/۰۰۰
توانایی تشخیص نیاز اطلاعاتی	۰/۳۶۷	۰/۲۹۷	۰/۱۳۶	۱/۲۳	۰/۲۱۹
توانایی مکان‌یابی اطلاعات	۰/۰۸۲	۰/۳۲۳	۰/۰۳۵	۰/۲۵	۰/۸۰۰
توانایی ارزیابی اطلاعات	۰/۲۳۸	۰/۲۵۳	۰/۱۴۴	۰/۹۴	۰/۳۴۹
توانایی استفاده از اطلاعات	۰/۱۷۶	۰/۲۹۶	۰/۰۷۲	۰/۵۹	۰/۵۵۵

مندرجات جدول (۱۳) نشان‌گر میزان تأثیر متغیرهای مستقل (توانایی تشخیص نیاز اطلاعاتی، توانایی مکان‌یابی اطلاعات، توانایی ارزیابی اطلاعات و توانایی استفاده از اطلاعات) بر متغیر وابسته (مهارت‌های ارتباطی کتابداران) است. ضرایب رگرسیونی استاندارد به‌دست آمده (Beta) نشان می‌دهد: میزان بتای متغیر توانایی تشخیص نیاز اطلاعاتی در پیش‌بینی متغیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران به اندازه ۰/۱۳۶ و در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار نبود. میزان بتای متغیر توانایی مکان‌یابی اطلاعات در پیش‌بینی متغیر مهارت‌های

ارتباطی کتابداران به اندازه ۰/۰۳۵ و در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار نبود. میزان بتای متغیر توانایی ارزیابی اطلاعات در پیش‌بینی متغیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران به اندازه ۰/۱۴۴ و در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار نبود. میزان بتای متغیر توانایی استفاده از اطلاعات در پیش‌بینی متغیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران به اندازه ۰/۰۷۲ و در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار نبود.

نتیجه

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با توانایی برقراری ارتباط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی (بیرجند و مشهد) بود. نتایج پژوهش نشان داد سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب شهر محل خدمت آنان، تفاوت معناداری وجود نداشت (پرسش اول و دوم). نتایج به‌دست آمده با نتایج پژوهش محمدی (۱۳۹۳) همسو نبود. در تحلیل و توجیه نتایج مربوط به سؤال نخست، می‌توان بیان کرد با توجه به اینکه کتابداران در دو شهر بیرجند و مشهد از لحاظ امکانات دسترسی به اینترنت، آموزش‌های ضمن خدمت در ارتباط با مهارت‌های سواد اطلاعاتی و سطح تحصیلات در سطح مشابهی قرار داشتند، و دارای شرح وظایف سازمانی و تعهدات مشخصی در قبال ارائه خدمات به مراجعان بودند، به همین دلیل تفاوتی در میانگین سواد اطلاعاتی کتابداران بین این دو شهر مشاهده نشد. همچنین در ارتباط با نتایج مربوط به سؤال دوم می‌توان گفت، از آنجا که در کتابخانه‌های دو شهر مورد پژوهش، مسئولین و همچنین کتابداران در سطح مشابهی برای فراهم‌آوری و توسعه بسترهای مناسب برای تعامل با مراجعان همواره در تلاش هستند و همچنین پایبندی کتابداران به تعهدات حرفه‌ای و اخلاقی و داشتن انگیزه و علاقه بالای آنان برای ارائه خدمات بهتر دلیلی برای برقراری ارتباط اثربخش با مراجعان است، بر این اساس کتابداران کتابخانه‌های دو شهر، کتابدارانی ماهر و متخصص در زمینه برقراری ارتباط با مراجعان و پایبند به رسالت کتابخانه در زمینه تحقق اهداف سازمانی و اثربخشی هرچه بیشتر کتابخانه بودند و تفاوتی در میزان مهارت‌های ارتباطی آنها مشاهده نگردید.

با توجه به نتایج حاصل، بین سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های مشهد و بیرجند رابطه مثبت و معنی‌دار بود (فرضیه اول). نتایج حاصل از فرضیه نخست با بخشی از نتایج پژوهش‌های عباسی (۱۳۹۰)، روحانی (۱۳۹۳) و رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۶)، آندرسن[1] (۲۰۰۶)، ساندرز[2] (۲۰۰۹)،

1. Anderson
2. Saunders

هاستون[1] (۲۰۰۹)، پارتریدج[2] (۲۰۱۰) و اوی و دهونسی[3] (۲۰۱۴)، انطباق داشته و آشکار ساخته است با افزایش مهارت‌های سواد اطلاعاتی کتابداران اثربخشی کتابخانه نیز افزایش می‌یابد از طرف دیگر نتایج حاصل از پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های پورنقی (۱۳۸۶)، علیزاده (۱۳۹۲) و نصیری‌پور (۱۳۹۳) ناهمخوان بود. نتایج حاصل از این فرضیه نشان می‌دهد مهارت‌های سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بیرجند و مشهد در حدی بود که بر اساس آن قادر بودند نیازهای اطلاعاتی مراجعان به کتابخانه را شناسایی کنند، منابع اطلاعاتی مورد نیاز آنان را با فرمت‌های مختلف بیابند و در کوتاه‌ترین زمان اطلاعات مهم و با ارزش را استخراج و در اختیار مراجعان قرار دهند. بر این اساس به نظر می‌رسد وقتی کتابداران از مهارت‌های ارتباطی بهتری برخوردار باشند می‌تواند با استفاده از مهارت‌های کسب شده به نیازهای اطلاعاتی مراجعان بهتر پاسخ بدهند.

نتایج آشکار ساخت بین هریک از ابعاد سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در سطح ۰/۰۵ رابطه مثبت و معناداری وجود داشت (فرضیه دوم). نتایج حاصل از این فرضیه نیز با بخشی از نتایج پژوهش‌های شکاری (۱۳۸۹)، نیک‌پور، منظری توکلی و رجائی‌نژاد (۱۳۹۱) و امرایی و همکاران (۱۳۹۰) همسو و با بخشی از نتایج پژوهش‌های برجیان و خسروی (۱۳۹۱)، بازبین، چشمه‌سهرابی و مرادی (۱۳۹۲) و جولین و هافمن[4] (۲۰۰۸) همسو نبود. در ارتباط با یافته‌های فوق می‌توان گفت با توجه به اینکه کتابداران همانند پل ارتباطی بین مراجعه‌کننده و کتابخانه عمل می‌کنند و در قبال اثربخشی کتابخانه برای مراجعان دارای مسئولیت هستند، امروزه کتابخانه‌ها به شدت به‌وجود کتابدارانی توانمند نیاز دارند که بتوانند به‌درستی نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان را تشخیص بدهند.

نتایج نشان داد بین هریک از ابعاد مهارت‌های ارتباطی با سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه معناداری وجود داشت (فرضیه سوم). نتایج حاصل از این فرضیه با قسمتی از نتایج پژوهش‌های فرت و مارسینک (۲۰۰۵)، کامار و هیتو[5] (۲۰۱۴) و یلدیز (۲۰۱۷) همسان و با بخشی از نتایج پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۸۹) ناهمسان بود. در تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه فوق می‌توان گفت با توجه به اهمیت و نقش شیوه ارتباطی کتابداران، رضایت مراجعه‌کننده در گرو به‌کارگیری نیروی متخصص و ماهر در زمینه برقراری ارتباط مؤثر و دارای سواد اطلاعاتی برای رفع نیازهای اطلاعاتی آنها است. در این

1. Huston
2. Partridge
3. Owoeye & Dahunsi
4. Julien & Hoftman
5. Kumar & Hitu

زمینه توجه به کتابداران با مهارت‌های ارتباطی ضرورت دارد.

نتایج نشان داد بین سواد اطلاعاتی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی آنان، تفاوت معناداری مشاهده نشد و رشته تحصیلی کتابداران در میزان سواد اطلاعاتی آنان تأثیری نداشت و همه کتابداران متخصص و غیرمتخصص به سواد اطلاعاتی اهمیت می‌دادند (فرضیه چهارم). نتایج حاصل با نتایج پژوهش شاهینی، طاهرزاده موسویان و بیگدلی (۱۳۹۴) همسو بود و با نتایج پژوهش‌های وزیری (۱۳۸۵)، تفرشی و انگورج تقوی (۱۳۸۷)، عابدی لنجی (۱۳۹۰)، برجیان و خسروی (۱۳۹۱)، محمدی (۱۳۹۳) و آدیویین[1] (۲۰۰۵) که در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند کتابداران متخصص از سواد اطلاعاتی بالاتری نسبت به کتابداران غیرمتخصص برخوردارند، مغایرت داشت. در توجیه یافته‌های مربوط به فرضیه فوق می‌توان گفت، درست است که رشته مرتبط با شغل، تأثیر مثبتی در افزایش قابلیت‌های حرفه‌ای دارد و کتابداران متخصص یعنی کتابداران دارای رشته تحصیلی کتابداری، با روش‌های جستجوی منابع اطلاعاتی، درک و تشخیص بهتر نیازهای اطلاعاتی، ارزیابی و تحلیل اطلاعات، آشنایی بهتری دارند و سواد اطلاعاتی عاملی مهم برای افزایش کارایی در کتابخانه است ولی با توجه به توزیع فراوانی مربوط به متغیر رشته تحصیلی در گروه کتابداران متخصص و غیرمتخصص در پژوهش پیش‌رو (تعداد کتابداران متخصص ۱۰۹ نفر، یعنی ۸۴ درصد) و (تعداد کتابداران غیرمتخصص ۲۱ نفر، یعنی ۱۶ درصد) می‌توان اظهار کرد این عامل در عدم تفاوت میان این دو گروه بی‌تأثیر نبوده است. همچنین در ارتباط با متغیر سابقه خدمت، بیش‌ترین فراوانی، مربوط به طبقه ۱۰ تا ۲۰ سال بود که بیشتر کتابداران متخصص هم دارای سابقه خدمت بین ۱۰ تا ۲۰ سال بودند. این مورد هم باعث بالا رفتن میزان سواد اطلاعاتی کتابداران شده است. از طرفی چون جامعه پژوهش در هر دو شهر در سطح کتابداران دانشگاهی و در یک فضا دارای وظایف مشابه بود، می‌توان ادعا کرد که کتابداران غیرمتخصص از تجربیات کتابداران متخصص در زمینه سواد اطلاعاتی بهره می‌برند و به یادگیری و به‌کار بردن سواد اطلاعاتی در کتابخانه برای اثربخشی هرچه بیشتر اهتمام می‌ورزیدند.

بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی آنان، تفاوت معناداری مشاهده نگردید و کتابداران چه متخصص و چه غیرمتخصص دارای مهارت‌های ارتباطی مشابه بودند و هر دو گروه سعی در بهتر نمودن مهارت‌های ارتباطی خود داشتند (فرضیه پنجم). نتایج حاصل از این فرضیه پژوهش با نتایج پژوهش‌های رهنما (۱۳۹۱) و سیدحسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) همخوان و با نتایج پژوهش‌های امینی (۱۳۸۹)، مهدوی، کشاورزیان و شاپوری (۱۳۹۴)، رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۶) و

1. Adeyoyin

گرولیموس، مالیاری و لاکوویدیس (۲۰۱۵) ناهمخوان بود. نتایج آزمون این فرضیه حاکی از آن است که وضعیت برخورداری کتابداران متخصص و غیرمتخصص نسبت به مهارت‌های ارتباطی در یک سطح بود و برتری مشخصی میان کتابداران متخصص نسبت به غیرمتخصص در میزان توانایی‌های برقراری ارتباط در کتابخانه‌های محل ارائه خدمت وجود نداشت. دلیل این نتیجه می‌تواند این باشد که افراد شاغل در هر سازمانی معمولاً به‌دنبال بهبود ارتباط خود با دیگران هستند و مهارت‌های ارتباطی در همه جنبه‌های زندگی کاربرد دارند و کتابداران هم از این امر مستثنی نیستند.

نتایج همبستگی متغیرها نشان داد بین متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک همبستگی وجود داشت و از نظر آماری در سطح ۰/۰۵ معنادار بود (فرضیه ششم). همچنین نتایج نشان داد ۱۱ درصد از تغییرات متغیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران توسط مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی کتابداران پیش‌بینی می‌شود. ولی با توجه به نتایج ضرایب رگرسیونی استاندارد (Beta) به‌دست آمده هیچ‌کدام از ابعاد سواد اطلاعاتی پیش‌بینی‌کننده مهارت‌های ارتباطی کتابداران نبود. نتایج حاصل از این فرضیه پژوهش با نتایج پژوهش‌های احمد معظم، حسن‌زاده و شاپوری (۱۳۹۱)، تاجر (۱۳۹۲) و خلفی (۱۳۹۷) تا حدودی مطابقت داشت. در توجیه یافته‌های مربوط به این فرضیه می‌توان بیان کرد درست است که بین ابعاد سواد اطلاعاتی با مهارت ارتباطی کتابداران همبستگی و رابطه وجود داشت ولی بدین معنی نیست که کتابدارانی که دارای مهارت‌های ارتباطی بالایی بودند حتماً از مهارت‌های سواد اطلاعاتی بالایی هم برخوردار بودند. بنابراین در پژوهش پیش‌رو میزان ضرایب ابعاد سواد اطلاعاتی در پیش‌بینی متغیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران معنادار نبود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد تمامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی مشهد و بیرجند از سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی خوبی برخوردار بودند. اکنون نتایج پژوهش پیش‌رو می‌تواند منجر به آگاهی مدیران و مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی از وضعیت سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران شود و راه‌های مطلوب‌تری را برای تقویت سواد اطلاعاتی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران فراهم نماید.

منابع

احمد معظم، سمانه؛ حسن‌زاده، محمد و شاپوری، سودابه (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب‌کوال. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۱۷(۵)، ۱-۲۱. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=190339

اشرفی ریزی، حسن؛ امرایی، مرتضی؛ پاپی، احمد؛ بهرامی، سوسن و سموعی، راحله (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی

اصفهان. *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۱(۵)، ۷۹-۹۲. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=222079

امرایی، مرتضی؛ اشرفی ریزی، حسن؛ پاپی، احمد؛ بهرامی، سوسن و سموعی، راحله (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مدیریت اطلاعات و سلامت*، ۸(۵)، ۶۶۲-۶۷۲. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: http://him.mui.ac.ir/index.php/him/article/view/419

امینی، اکرم (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه اصفهان. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/7c7f8690ca6ee926c091ccab08809a3

بازبین، مریم؛ چشمه سهرابی، مظفر و مرادی، محمود (۱۳۹۲). ارتباط بین سواد اطلاعاتی و کتابداری مبتنی بر شواهد: مورد پژوهشی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمانشاه. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳ (۲)، ۱۳۳-۱۵۲. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از:https://civilica.com/doc/667061

برجیان، مهشید و خسروی، فریبرز (۱۳۹۱). مهارت سواد اطلاعاتی کتابداران و میزان انطباق آن با استاندارد (ACRL) در کتابخانه ملی ایران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳(۲)، ۱۷۸-۱۹۱. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از:https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/914854/

پورنقی، رویا (۱۳۸۶). *بررسی تطبیقی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران دانشگاه‌های تهران، شهید بهشتی، تربیت مدرس، علوم پزشکی ایران و علوم پزشکی شهید بهشتی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/3257c25dc44a916e1d904f2048c30538

تاجر، پگاه (۱۳۹۲). بررسی انتظارات کاربران و میزان رضایت‌مندی آنها از خدمات کتابخانه با استفاده از ابزار لایب کوال (مورد مطالعه: کتابخانه دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت). *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۶(۲۱)، ۶۳-۷۵. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: http://qje.iau-tnb.ac.ir/article_517589.html

تفرشی، شکوه و انگورج تقوی، معصومه (۱۳۸۷). بررسی میزان سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۱(۳)، ۲۹-۳۸. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از:https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=133567

خلفی، منیژه (۱۳۹۷). بررسی مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط با آن در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر زنجان، *دومین کنفرانس دانش و فناوری روانشناسی، علوم تربیتی و جامعه‌شناسی ایران*، تهران، موسسه برگزارکننده همایش‌های توسعه محور دانش و فناوری سام ایرانیان، بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://civilica.com/doc/778481/

دیانی، محمدحسین (۱۳۹۴). *اصول و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. مشهد: کتابخانه رایانه‌ای.

رداد، ایرج؛ قطب‌زاده اردکانی، مصطفی. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات

(مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۲۴(۲۱)، ۹۱-۱۱۰. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://slis.scu.ac.ir/article_13539.html

رهنما، ساناز (۱۳۹۱). *بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و تأثیر آن بر رضایتمندی دانشجویان دوره کارشناسی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشگاه فردوسی مشهد. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/c47d1257fd2637ed31078f6333c9688f

رهنما، ساناز، فتاحی، رحمت‌الله و دیانی، محمدحسین (۱۳۹۳). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳(۳)، ۸۷۵-۸۹۸ بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: http://jipm.irandoc.ac.ir/article-1-2656-fa.html

روحانی، یاسر (۱۳۹۳). *بررسی سطح سواد اطلاعاتی کتابداران و تأثیر آن بر آموزش و ارتقاء متقاضیان؛ مورد مطالعه کتابخانه‌های عمومی شهر زنجان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشگاه شاهد زنجان. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/4df3b79b520f1c8a294f5ec6a82d3dd7

سید حسینی، شهره؛ خسروی، عبدالرسول و بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه (رویکرد مقایسه‌ای). *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۹(۳۳)، ۵۱-۶۱. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: http://qje.iau-tnb.ac.ir/article_525975.html

شاهینی، شبنم؛ طاهرزاده موسویان، صدیقه و بیگدلی، زاهد (۱۳۹۴). دیدگاه کتابداران دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز درباره‌ی میزان آمادگی آنان برای آموزش مراجعان. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۶، ۵۹-۷۴. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=320245

شکاری، فاطمه (۱۳۸۹). *بررسی وضعیت سواد اطلاعاتی کتابداران دانشگاه‌های دولتی استان کرمان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه پیام‌نور کرمان. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/d1f16c71295622155fa9284ee0b306b2

شعبانی، احمد؛ زمانی، عشرت؛ عابدی لنجی، علیرضا و سلیمانی، ناهید (۱۳۹۳). تعیین سطح مهارت‌های سواد اطلاعاتی کتابداران سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان براساس مدل آیزنبرگ و برکویتز. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۷(۲۵)، ۸۹-۱۰۲. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: http://qje.iau-tnb.ac.ir/article_516998.html

عابدی لنجی، علیرضا (۱۳۹۰). *بررسی میزان مهارت‌های سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان بر اساس مدل ایزنبرگ و برکویتز*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشگاه اصفهان. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/a7c2c78778f30715ea29e44373c4062c

عباسی، رقیه (۱۳۹۰). *ارزیابی تطبیقی وضعیت سواد اطلاعاتی کتابداران دانشگاه‌های تبریز و علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز و شناسایی عوامل مؤثر بر آن*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شهید چمران اهواز. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/f2ab9f5459e94bd5df7f1f8d563edd30

عبدالهی، معصومه و جوکار، عبدالرسول (۱۳۹۳). بررسی وضعیت سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۴)، ۷۸۷-۷۷۱. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=285846

علیزاده، مجید (۱۳۹۲). *سنجش سواد اطلاعاتی کاربران و میزان آموزش سواد اطلاعاتی از سوی کتابداران کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در استان البرز*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت‌معلم کرج. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/f1b244f308e0989fad18d073a8663f01

کاشی، زهرا؛ نوکاریزی، محسن و صنعت جو، اعظم (۱۳۹۶). نقش کتابداران، خدمات اطلاع‌رسانی و میزان سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی مشهد در کاهش اضطراب اطلاع‌یابی آنان. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۰(۴)، ۳۰-۵۵. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=315136

کریمی، لعیا؛ بنی اقبال، ناهید؛ تفرشی، شکوه و همایی، رضا (۱۳۸۹). میزان و نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹(۱)، ۵۴-۴۲. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: http://him.mui.ac.ir/index.php/him/article/view/558

محمدی، معصومه (۱۳۹۳). *رابطه بین سواد اطلاعاتی و تعهد شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان‌های کرمانشاه و خراسان جنوبی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشگاه بیرجند. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/06a10fc9e8c98ae5a4ed2577f9e6da12

مزینانی، فرزانه؛ کامکار، منوچهر و منشئی، غلامرضا (۱۳۹۳). رابطه‌ی مهارت‌های ارتباطی کارکنان با رضایت مشتریان. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، ۴، ۹۳-۱۰۸. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://civilica.com/doc/909167/

مهدوی، سکینه خاتون؛ کشاورزیان، سلما و شاپوری، سودابه (۱۳۹۴). رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۴(۱۵ و ۱۶)، ۱۳-۲۲. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=291991

نصیری پور، نسرین؛ نوکاریزی، محسن و تجعفری، معصومه (۱۳۹۵). مهارت‌های سواد اطلاعاتی و عوامل مرتبط با آن در میان کتابداران دانشگاه‌های علوم پزشکی مشهد و فردوسی مشهد. *مدیریت اطلاعات سلامت*؛ ۱۳(۲)،

۹۶ – ۱۰۱. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=283498

نصیری‌پور، نسرین (۱۳۹۳). *رابطه میان سواد اطلاعاتی با خودکارآمدی کتابداران دانشگاه‌های فردوسی مشهد و علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مشهد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/6bed0bc0e60e95913bf46f8574445289

نظری، مریم (۱۳۸۵). طراحی، آزمون، اجرا و ارزیابی درس سواد اطلاعاتی برای دوره‌های تحصیلات تکمیلی. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹(۲)، ۵۳–۹۲. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=79334

نیک‌بخت، مرجان (۱۳۸۹). اهمیت برخورداری از سواد اطلاعاتی برای متخصصان اطلاع‌رسانی. *روابط عمومی*، (۷۱)، ۱۲–۱۶. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: http://ensani.ir/fa/article/213368/

نیک‌پور، امین؛ منظری توکلی، علیرضا و رجائی نژاد، مهدی (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سواد اطلاعاتی کارکنان و اثربخشی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر کرمان. *فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه*، ۲۵(۳)، ۱۴۵–۱۶۱. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://jmdp.ir/article-1-1181-fa.html

وزیری، اسماعیل (۱۳۸۵). *بررسی سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شیراز*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه شیراز. بازیابی شده در ۲۷ مهر ۱۴۰۰ از: https://ganj.irandoc.ac.ir//#/articles/620880d102bc79ff0754429986eae204

Adeyoyin, S. O. (2005). Information and communication technology (ICT) literacy among the staff of Nigerian university libraries. *Library Review*, 54(4), 257-266. DOI:10.1108/00242530510593443

Anderson, J. (2006). The public sphere and discursive activities: information literacy as sociopolitical skills. *Journal of documentation*,62(2). DOI:10.1108/00220410610653307

Bandura, A. (1999). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Asian journal of social psychology*, *2*(1), 21-41. DOI:10.12681/psy_hps.23964

Feret, B., & Marcinek, M. (2005). The future of the academic library and the academic librarian: A Delphi study reloaded. *New Review of Information Networking*, *11*(1), 37-63. DOI:10.1108/09680819910301898

Gerolimos, M., & Konsta, R. (2008). Librarians' skills and qualifications in a modern informational environment. *Library Management*, *29*(8/9), 691-699. DOI:10.1108/01435120810917305

Gerolimos, M., Malliari, A., & Iakovidis, P. (2015). Skills in the market: an analysis of skills and qualifications for American librarians. *Library Review*.64(1/2), 21-35. DOI:10.1108/LR-06-2014-0063

Huston, C. J. (2009). Reference librarians´ perceptions of chat reference: An exploration of the factors effecting implementation. *Information Science Research*, 32, 265–271. Retrieved in 20 october 2021 from: https://www.proquest.com/openview/5b823f1a0b882df758e8cd7ced1102ef/1?pq-

origsite=gscholar&cbl=18750

Julien, H., & Hoffman, C. (2008). Information literacy training in Canada's public libraries. *The Library Quarterly*, *78*(1), 19-41. DOI:10.1086/523908

Kumar, N., & Hitu, M. (2014). Communication skills and library service management. *International Journal of Enhanced Research in Educational Development*, *2*(2), 13-17. Retrieved in 20 october 2021 from: http://www.erpublications.com/our-journals-search.php

Owoeye, P. O., & Dahunsi, F. T. (2014). The role of communication in effective service delivery in libraries and information centres: A case study of Ekiti State University Librar. *International Journal of Library and Information Science*, *6*(5), 75-87. Retrieved in 20 october 2021 from: https://academicjournals.org/journal/IJLIS/article-abstract/76D8F4849039

Partridge, H., Menzies, V., Lee, J., & Munro, C. (2010). The contemporary librarian: Skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. *Library & information science research*, *32*(4), 265-271. DOI:10.1016/j.lisr.2010.07.001

Peyvand Robati, A., & Singh, D. (2013). Competencies required by special librarians: An analysis by educational levels. *Journal of librarianship and information science*, *45*(2), 113-139. DOI:10.1177/0961000613476728

Saunders, L. (2009). The future of information literacy in academic libraries: A Delphi study. *portal: Libraries and the Academy*, 9(1), 99-114. DOI:10.1353/pla.0.0030

Yildiz, A. K. (2017). Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 1(2), 141-153. Retrieved in 20 october 2021 from: http://78.46.229.148/ojs/index.php/qqml/article/view/52

Young, W. (2009). The reference Interview, case study at queens college library. The state university of New York in Albany [Online]. Available from: https://www.suny.edu

Yusuf, F. (2011). Effective communication for reference service delivery in academic libraries. *Library Philosophy and Practice*, *6*(11), 402 472. Retrieved in 20 october 2021 from: http://eprints.lmu.edu.ng/523/1/yusuf3.pdf